

Fondazione don Ambrogio Cacciamatta onlus
Residenza Sanitaria Assistenziale
Casa Albergo
Centro Diurno Integrato
Assistenza Domiciliare Integrata

SERVIZIO DI' ASSISTENZA DOMICILIARE E CURE PALLIATIVE

CARTA DEI SERVIZI

1. La Fondazione nella rete dei servizi.

La Fondazione Don Ambrogio Cacciamatta onlus gestisce in Iseo l'omonima RSA, a Monticelli Brusati una Casa Albergo e a Passirano un Centro Diurno Integrato per Ospiti affetti da patologia di Alzheimer.

Le Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) sono Istituti di assistenza, una volta denominati Case di Riposo o Strutture Protette, che accolgono, di norma persone anziane totalmente o parzialmente non autosufficienti, non più in grado di restare al proprio domicilio per le loro deficitarie condizioni di salute e di autonomia.

Secondo la normativa regionale e nazionale le R.S.A. devono offrire agli ospiti, per ricoveri temporanei o a tempo indeterminato, l'assistenza socio sanitaria richiesta dalle condizioni della persona ospitata.

Le R.S.A. sono pertanto dei presidi compresi nella rete dei servizi previsti per la popolazione anziana (come le Case Albergo e i Centri Diurni Integrati) in attuazione della specifica legge regionale, e pertanto sembra attinente al ruolo delle strutture residenziali rendere disponibile agli Utenti segnalati dall'UCAM del Distretto di competenza anche un servizio di assistenza domiciliare integrata (A.D.I.) che garantisca, a domicilio, prestazioni di natura socio sanitaria integrata (infermieristica, fisioterapica ed eventualmente specialistica). Detto servizio a domicilio sarà erogato, secondo le indicazioni operative della Unità di Valutazione Multi -dimensionale, tramite voucher socio sanitario regionale.

L'obiettivo è evitare, o ritardare, l'istituzionalizzazione della persona non autosufficiente

consentendole di ottenere, rimanendo nella sua abitazione, un supporto alla sua fragilità, scegliendo liberamente le modalità e gli erogatori dell'assistenza di cui ha bisogno.

La Residenza Sanitaria Cacciamatta partecipa a questa rete di servizi e concorre alla sua realizzazione, nel distretto di appartenenza, anche per la specifica collaborazione già in atto con il servizio cure domiciliari del Distretto di competenza sia per i servizi infermieristici sia per quelli di fisioterapia.

La Fondazione Cacciamatta è stata autorizzata ed accreditata a svolgere servizi sanitari domiciliari nell'ambito territoriale del distretto gestionale ASL di Chiari (distretti sanitari di Iseo, Chiari e Palazzolo S/O). **Corre l'obbligo segnalare che il Consiglio di Amministrazione dell'Ente Cacciamatta è composto da sette Comuni, tra cui, in area bresciana, Corte Franca, Iseo, Monticelli Brusati e Passirano, tutti compresi nell'ambito territoriale del distretto gestionale ASL di Chiari; per precise disposizioni testamentarie l'Ente Cacciamatta è pertanto "comunque tenuto" all'assistenza socio-sanitaria alle persone residenti nei Comuni citati.**

2. L'ammissione al servizio e attivazione dell'Assistenza D.I.

Le domande per le prestazioni di assistenza domiciliare integrata (A.D.I.) vengono normalmente presentate, attraverso il M.M.G., all'UCAM. del distretto.

L'ammissione al servizio, con la conseguente determinazione del voucher socio sanitario, per gli importi delle fasce stabilite, è disposta dall'Unità di Continuità Assistenziale Multi-dimensionale del Distretto, i cui componenti provvedono alla valutazione della situazione complessiva della persona, dei suoi bisogni socio - sanitari, dei suoi livelli di autonomia, della possibilità di adottare gli interventi più appropriati ed elencheranno all'utente i soggetti in grado di offrirgli l'assistenza dovuta.

L'attivazione del servizio, avrà luogo:

- con la "presa in carico" dell'utente entro i termini (3 giorni di calendario per il profilo base, 1 giorno per i profili critico e cure palliative) stabiliti dal patto di accreditamento sottoscritto dall'Ente Pattante e dalla A.S.L. di Brescia.
- con la conoscenza e/o eventuale compilazione della documentazione relativa all'utente (cartelle, diario domiciliare ecc).

3. L'organizzazione del servizio.

La responsabilità del servizio è del rappresentante legale dell'Ente Cacciamatta che si avvale della sua Direzione Generale nella sede legale e della RSA in Iseo Via Per Rovato, 13/d.

La stessa Direzione ottimizzerà tutta l'organizzazione e tutti gli aspetti amministrativi legati al

rapporto con l'ASL.

Alla Direzione Sanitaria della Fondazione Cacciamatta compete la responsabilità delle figure professionali preposte e di collaborare con la direzione amministrativa alla definizione dell'organizzazione.

E' presente un responsabile sanitario medico con esperienza biennale in gestione dei servizi socio sanitari.

Il servizio viene reso attraverso un gruppo di lavoro composto da quattro infermieri e da tre terapisti della riabilitazione, un OSS, tre Educatori, uno Psicologo e con l'apporto di consulenti specialisti.

Viene individuata la figura di un care manager che svolge un coordinamento di natura gestionale/organizzativa sulle attività assistenziali previste per tutti gli assistiti in carico al nostro Servizio A.D.I.

3.1 Modalità di realizzazione del servizio.

- La fascia oraria di erogazione delle prestazioni programmate è di 7 ore giornaliere (non meno di 49 settimanali, di norma dalle ore 08,30 alle 11,30 e dalle ore 14,00 alle ore 18,00) comprese tra le ore 08,00 e le ore 20,00 di tutti i giorni della settimana, chiamando al numero telefonico che corrisponde al cellulare dell'Infermiere Professionale nel ruolo di responsabile operativo, che agirà da referente per l'Ente Cacciamatta; il responsabile operativo dovrà vantare una consolidata esperienza operativa nell'assistenza domiciliare; in alternativa è sempre disponibile il recapito telefonico del Servizio ADI presso la Residenza Sanitaria Cacciamatta chiamando il numero 030.9840709, fax 030980710.
- La continuità assistenziale per i casi infermieristici in carico è assicurata, anche dalla pronta disponibilità telefonica dalle ore 8 alle ore 20 di tutti i giorni della settimana, chiamando al numero telefonico che sarà consegnato direttamente all'utente. La chiamata potrà consentire immediato consiglio telefonico o, se del caso, l'intervento al domicilio da parte dell'infermiere.
- La continuità dell'assistenza per l'erogazione delle cure palliative rivolte a malati oncologici e non, è garantita per un numero di ore non inferiore alle 49 settimanali.

Gli interventi garantiti sono :

- prestazioni sanitarie occasionali o di breve durata di singole figure professionali (quali ad es. il prelievo di sangue, la somministrazione di terapie, la consulenza infermieristica o del fisioterapista.

- assistenza domiciliare tramite CREDIT, rivolta a persone fragili che presentano bisogni di tipo esclusivamente sanitario e può comprendere prestazioni pianificate dell'infermiere, del fisioterapista, dello specialista, nonché la fornitura di materiale di medicazione.
- assistenza domiciliare tramite voucher socio-sanitario, rivolta a persone "fragili" che presentano bisogni socio sanitarie può comprendere prestazioni pianificate dell'infermiere, dal fisioterapista, dello specialista o di altri professionisti (quali Geriatra, Fisiatra, Palliatore, Psicologo, Operatore Socio Sanitario, Ausiliario Socio Assistenziale), nonché la fornitura di materiale di medicazione.
- assistenza domiciliare di alta intensità, rivolta a persone con situazione particolarmente complessa quali SLA - Sclerosi Laterale Amiotrofica, SV-Stato Vegetativo, che necessitano di un numero maggiore di accessi nel periodo di assistenza a domicilio.
- erogazione di cure palliative per malati oncologici e non.

Tutto il personale in servizio per l'Assistenza Domiciliare Integrata è dotato di cartellino di riconoscimento riportante nome, cognome, figura professionale dell'operatore ed inoltre la scritta "A.D.I. R.S.A. Cacciamatta".

Per mantenere un alto livello della qualità delle prestazioni professionali:

- il personale attivo, per i dovuti aggiornamenti, dovrà periodicamente partecipare a corsi di formazione specifici, eventualmente promossi dalla RSA stessa, nel rispetto delle indicazioni della "educazione continua in medicina –ECM–".
- prima di operare sul territorio il personale potrà essere sottoposto, nel caso ne ricorra l'esigenza, ad un adeguato periodo di tirocinio nel servizio di assistenza della RSA.
- presenza di protocolli approvati dal Responsabile Sanitario Medico della Struttura dell'Ente erogatore, definiti nel rispetto delle linee guida e delle normative internazionali, nazionali e regionali, redatti in base ai criteri EBN (Evidence Based Nursing) ed EBM (Evidence Based Medicine), periodicamente rivisti ed oggetto di diffusione /confronto documentato con il personale operante in ambito A.D.I..
- presenza di Protocolli, sottoscritti dal Responsabile Sanitario Medico, per il monitoraggio ed il trattamento dei sintomi inerenti alle cure palliative e la terapia del dolore in rispetto della normativa e delle linee guida regionali e nazionali.

4. L'attivazione del servizio.

L'utente che avrà fatto richiesta del servizio, solitamente al M.M.G, sarà preventivamente soggetto di valutazione da parte dell'UCAM che definirà l'entità del voucher socio sanitario offertogli in virtù di tale provvidenza.

Dopo avere comunicato alla Fondazione Cacciamatta, o al suo referente, i dati (nome, residenza, obiettivi di cura, ecc.) dell'utente, lo stesso verrà contattato direttamente dall'operatore che erogherà il servizio, per concordare tra le parti orari e modalità dell'intervento domiciliare.

4.1. La presa in carico dell'utente.

Negli orari concordati l'operatore professionale interessato si recherà al domicilio del paziente.

Durante il primo incontro:

- prenderà visione della necessaria documentazione sanitaria disponibile e, contando sulla collaborazione dell'interessato e dei familiari, acquisirà le notizie che possono aiutare ad erogare una opportuna assistenza personalizzata; se possibile inizierà la dovuta assistenza.
- stenderà il *piano di assistenza individuale* - P.A.I. condividendo gli obiettivi segnalati da UCAM e dall'utente stesso.

4.2. L'erogazione dell'assistenza.

- verranno garantiti gli interventi necessari al raggiungimento degli obiettivi segnalati dall'UCAM.
- al termine di ogni accesso l'operatore dovrà redigere e sottoscrivere un apposito "diario domiciliare" e una scheda "accessi e materiali".
- l'operatore non potrà, per alcuna ragione, erogare contemporaneamente a quelli prescritti altre prestazioni domiciliari a qualsiasi titolo.

4.3. La verifica delle prestazioni.

- l'UCAM potrà sempre verificare la puntuale realizzazione degli obiettivi previsti dal P.A.I.; i responsabili della Fondazione potranno verificare lo stato del servizio recandosi al domicilio dell'utente.
- all'utente, o al suo familiare, verrà richiesto: -la sottoscrizione di "avvenuto accesso" al termine di ogni intervento; potrà occasionalmente essere richiesta la compilazione di un breve questionario di valutazione della soddisfazione del servizio.

5. Come ottenere le informazioni.

Per avere informazioni circa la rete dei servizi e le modalità di accesso agli stessi il cittadino potrà rivolgersi al Medico di Medicina Generale, all'UCAM, alla Fondazione stessa. Per segnalare qualsiasi problema l'interessato o i suoi familiari possono rivolgersi direttamente all'operatore domiciliare, alla

direzione della Fondazione e all' UCAM , anche al momento della rivalutazione periodica.

Eventuali osservazioni o lamentele possono comunque essere sempre presentate al Direttore Generale della Fondazione Cacciamatta di Iseo, che funge da interfaccia con il pubblico. Il Direttore si impegna a rispondere per iscritto, se richiesto, nel tempo massimo di una settimana.

6 La filosofia del servizio.

Questa “Carta dei servizi” attinente alle modalità operative del servizio cure domiciliari contiene i principi sui quali si basa la filosofia dell'Ente Cacciamatta che, nell'erogazione di tutti i servizi, persegue i seguenti obiettivi:

- rispetto dei diritti dell'Anziano e, in generale, delle persone fragili.
- corretto utilizzo delle risorse economiche, umane e materiali.
- efficacia ed efficienza nell'erogazione dei servizi.
- razionalizzazione delle spese.

In tal senso recepisce il contenuto della *Carta dei diritti della persona anziana*, elaborata dalla Regione Lombardia in occasione dell'Anno Internazionale della persona anziana (1999), dall'analisi dei quali sono stati individuati i fattori di qualità che costituiscono le basi per un efficace controllo di gestione.

In particolare la Fondazione è impegnata in un processo continuo di miglioramento della qualità del proprio intervento, estendendo i servizi che già eroga nelle strutture di Iseo (RSA Cacciamatta), di Monticelli Brusati (Casa Albergo La Baroncina), di Passirano (Centro Diurni Integrato) a tutte le persone-cittadini-clienti-utenti-portatori di bisogni ed esigenze in relazione al proprio stato psichico, fisico e sociale.

Intendono pertanto offrire, tenendo conto delle esigenze rappresentate, interventi di medici specialistici, infermieristici, di aiuto infermieristico, riabilitativi integrati fra loro secondo programmi individuali di assistenza socio sanitaria a:

- malati cronici, con gravi difficoltà di spostamento e necessità riabilitative.
- malati traumatizzati allettati.
- malati terminali.
- malati aventi esiti di patologie invalidanti (ictus, fratture ecc.).
- pazienti variamente e comunque fragili.

I principi base del servizio domiciliare alla persona devono essere:

- 1 il rispetto della persona, della sua dignità, della sua riservatezza e delle sue esigenze individuali;
- 2 l'attenzione alla comunicazione;
- 3 la personalizzazione dell'assistenza;
- 4 il lavoro di gruppo, che per tutti gli operatori si concretizza nella condivisione del progetto assistenziale e nella sua realizzazione;
- 5 lo sviluppo della professionalità di tutte le figure professionali, attraverso specifici momenti di aggiornamento, la socializzazione quotidiana delle esperienze e delle informazioni, l'approfondimento -nelle riunioni dell'equipe- delle principali problematiche assistenziali;
- 6 il coinvolgimento dei familiari e, dove possibile, del volontariato.

7. La tutela della privacy delle norme di tutela dei lavoratori

Tutti gli operatori del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata sono tenuti alla massima riservatezza circa le informazioni riguardanti gli utenti, che possono essere fornite solo all'interessato ed ai più stretti familiari.

All'attivazione del servizio verrà richiesto all'interessato o, in sua vece, ai suoi familiari, il consenso al trattamento dei dati personali per le sole esigenze di funzionamento del servizio e per i rapporti con ASL e Regione (legge 675/1996).

Tutti i dipendenti e i collaboratori della Fondazione (e del servizio ADI) rispettano i dettami del d.lgs. 81/2008 e s.m.e.i.. La Fondazione ha adottato un modello Organizzativo , comprensivo del Codice Etico ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001.

7. Riferimenti organizzativi generali per il servizio ADI

Sede di riferimento organizzativo generale	Residenza Sanitaria Assistenziale Cacciamatta Via Per Rovato,13/d 25049 Iseo tel. 030.9840709 – fax 030.9840710 e-mail cacciamatta.segret@alice.it
Orari apertura uffici ADI	da lunedì a venerdì ore 9–18
Modalità di ricevimento delle chiamate	Telefono cellulare responsabile operativo <i>(oppure recapito Fond. Cacciamatta 030.9840709)</i>
Referente operativo, Care Manager, interfaccia con UCAM	Massimo Patelli (Infermiere/ Coordinatore Servizio)
Referente amministrativo, interfaccia con ASL	Direttore della Fondazione o suo delegato

	amministrativo
Conservazione di documenti e materiale relativi agli Utenti trattati	Fascicolo sanitario, PAI e tutto quanto attenga all'utente ADI viene conservato in copia presso la segreteria della Fondazione Cacciamatta
Conservazione di documenti e materiale ASL	Deliberazioni, circolari, informative ASL afferenti al servizio ADI saranno trasmesse alla segreteria della Fondazione Cacciamatta che provvederà ad eventuale inoltro, se necessario, e alla conservazione in apposito armadio chiuso.

Iseo li 01 gennaio 2014

Il Presidente
Angelo Zinelli

Il Direttore Generale
Dott. Giovanni Marchetti

Il Direttore Sanitario
Dott.ssa Isabella Nervi